

PRENDRE SOIN

# Référents résidents : un accompagnement personnalisé au cœur du projet de vie

**Repris en 2022 après un arrêt lié à la crise sanitaire, le projet de « référents résidents » mené à l'Ehpad Le Grand Pré à Alboussière (07) a changé la qualité de l'accompagnement des résidents. Une initiative créatrice de liens et de dialogue.**

C'est avec une équipe pluridisciplinaire resserrée, composée de 6 référents (2 ASH, 2 aides-soignants et 2 AES) dont une coordinatrice des projets de vie que le projet de « référents résidents » a repris vie en septembre 2022. Le but : favoriser le bien-être des nouveaux arrivants en confiant à chaque référent la responsabilité du suivi des besoins et des attentes de 10 personnes. Chaque référent dispose de 4 heures mensuelles de référence, tandis que la coordinatrice bénéficie de 8 heures par mois. Les heures sont rémunérées ou récupérées selon le choix du salarié, car elles ne font pas partie du temps de travail.

## Une attention particulière dès l'accueil

L'entrée d'un nouveau résident à l'Ehpad Le Grand Pré est toujours une étape délicate qui nécessite une attention particulière et un accueil bienveillant. Les référents résidents y jouent un rôle crucial. Les visites de pré-admission par exemple sont réalisées par la cadre de santé et une aide-soignante, et sont ensuite validées par la direction.

Avant l'arrivée du résident, le référent s'assure de la bonne mise en place du matériel nécessaire et dépose un petit cadeau de bienvenue dans la chambre. Le référent est présent le jour de l'entrée pour accueillir chaleureusement le

résident. Il explique son rôle et ses missions, ainsi que l'organisation générale de l'établissement (horaires des repas, activités proposées, etc.). Si le résident n'a pas visité l'établissement avant son entrée, le référent se charge de lui présenter les lieux afin de favoriser une transition en douceur. En l'absence d'accompagnant, il prend en charge la mise en place des effets personnels du résident dans sa chambre, garantissant ainsi un environnement accueillant dès son arrivée.

Des fiches d'information et un cahier de liaison sont par ailleurs déposés dans la chambre pour favoriser la communication entre le résident, sa famille et le personnel de l'établissement. Cet outil permet à chacun d'inscrire les besoins spécifiques du résident afin de garantir une prise en charge adaptée. Les référents résidents de l'Ehpad Le Grand Pré s'engagent à offrir un accueil personnalisé et rassurant, facilitant l'intégration des nouveaux résidents au sein de l'établissement. Cette approche centrée sur l'humain vise à garantir le bien-être et le confort de chaque individu dès son arrivée.

## Une communication facilitée

Pour favoriser la transmission des informations et la communication entre l'équipe et les familles, le référent utilise divers outils : Netsoin d'abord (logiciel de soins) pour la partie purement technique, un recueil de données qui permet de noter les observations ou informations clés durant les 15 premiers jours, et divers outils de lien avec la famille comme un cahier de liaison disponible dans chaque chambre pour noter les besoins spécifiques du résident, une boîte mail dédiée aux référents résidents pour une communication efficace, la mise à disposition des familles du numéro de téléphone de la coordinatrice des

référents afin de parer à toute question ou demande urgente.

Enfin, les référents résidents veillent à ce que le résident nouvellement arrivé ne soit pas isolé.

## Une équipe pluridisciplinaire

L'équipe des référents résidents fonctionne de manière pluridisciplinaire afin de garantir un accompagnement



« L'équipe des référents résidents fonctionne de manière pluridisciplinaire afin de garantir un accompagnement personnalisé et diversifié. »

personnalisé et diversifié. Chaque référent (ASH, aides-soignants, AES) possède une expertise et une expérience spécifique. Cela favorise une approche holistique et complète de l'accompagnement. L'équipe des référents se réunit une fois par mois pour échanger et coordonner son action. Ces rencontres sont essentielles pour assurer une communication efficace et établir des stratégies communes. L'équipe fonctionne de manière collaborative et proactive. Les rencontres régulières et les diverses initiatives menées illustrent la volonté à fournir un environnement favorable et respectueux pour tous les résidents.

### **Des projets de vie élaborés par l'équipe des référents résidents**

Après avoir défini les bases de communication et de prise en charge, l'équipe des référents s'est engagée dans l'élaboration des projets de vie individuels. Ce processus est essentiel pour assurer un accompagnement personnalisé et centré sur les besoins spécifiques de chacun. L'équipe des référents a d'abord mis à jour les recueils de données. Ils permettent de collecter des informations détaillées sur les habitudes de vie, les préférences, les attentes et les besoins de chaque personne accueillie à l'Ehpad. Grâce à ces informations, l'équipe a pu

élaborer des projets de vie personnalisés pour près d'une cinquantaine de résidents. La satisfaction des familles sur l'accompagnement des référents met en lumière l'impact positif de ce programme tant sur la qualité de vie des résidents que sur les relations entre l'établissement et les familles. Cette reconnaissance souligne l'importance d'un accompagnement personnalisé, attentif et centré sur les besoins individuels des résidents dans un environnement de soins de long terme.

**Sonia Arndt**, coordinatrice  
des projets de vie

**Sylvain Guillaume**, directeur

